

## **Klachtprocedure ex. artikel 46 Advocatenwet**

### **1. Het indienen van een klacht**

- a.** Een klacht tegen een in het arrondissement Breda gevestigde advocaat wordt schriftelijk, per post, ingediend bij de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Breda, p/a Bureau van de Orde van Advocaten, Postbus 2530, 4800 CM Breda. Indienen van een klacht in tweevoud geniet de voorkeur.
- b.** De klacht moet zijn voorzien van een originele handtekening van de klager.
- c.** Een klager die klaagt namens een vennootschap, vereniging of andere organisatie dient aan te tonen dat hij bevoegd is namens de vennootschap, vereniging of organisatie de klacht in te dienen.
- d.** Als de klager zich in de klachtprocedure laat vertegenwoordigen door een gemachtigde, kan de klacht worden ondertekend door de gemachtigde van de klager. Bij de klacht moet in dat geval een schriftelijke machtiging en een kopie van het paspoort van klager worden gevoegd. Deze verplichting rust niet op een advocaat die als gemachtigde optreedt.
- e.** De klachtbrief moet daarnaast ook bevatten
  - i.** De naam en het adres van de klager
  - ii.** De dagtekening
  - iii.** Een omschrijving van de casus waarin de advocaat is opgetreden
  - iv.** Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
- f.** Indien de klachtbrief geen datum bevat, dan wordt deze geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst van de klachtbrief.
- g.** Klachten kunnen uitsluitend in het Nederlands worden ingediend en ook in het verdere verloop van de klachtprocedure wordt in het Nederlands gecorrespondeerd.

### **2. Ontvangst van de klacht en aanvang onderzoek**

- a.** Naar iedere ingediende klacht wordt door of namens de Deken een onderzoek ingesteld, behoudens in geval van klachten die al eerder zijn behandeld en waar geen sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.
- b.** De klachtprocedure is in beginsel schriftelijk en kent geen mogelijkheid de klacht mondeling toe te lichten, tenzij de Deken dat zelf voor een goede klachtbehandeling noodzakelijk acht.
- c.** De Deken laat zich in het onderzoek ondersteunen door het Bureau van de Orde van Advocaten, in het bijzonder door de daar werkzame stafjurist(en). Contacten verlopen in beginsel via de stafjurist(en) en het secretariaat van het Bureau van de Orde.

- d.** De ontvangst van de klacht wordt – behoudens bijzonderheden – binnen 3 werkdagen na ontvangst schriftelijk bevestigd. Gelijktijdig met de ontvangstbevestiging wordt aan klager dit klachtreglement toegezonden.
- e.** Indien de klacht niet duidelijk is of aanvulling behoeft, zal de stafjurist de klager verzoeken om contact op te nemen om de klacht door te spreken. Het doel hiervan is om te kunnen beoordelen of de klacht juist is begrepen. Voorts kan worden nagegaan of de klacht aanvulling behoeft en of de klager nog vragen heeft over de wijze waarop de klacht zal worden behandeld. Ook kan worden besproken in hoeverre bemiddeling kan bijdragen aan een oplossing van het gerezen geschil.
- f.** Indien er mogelijkheden zijn om via bemiddeling tot een oplossing te komen, dan zal eerst worden geprobeerd om op die wijze het geschil op te lossen. Mocht de bemiddeling niet slagen of de klacht in het stadium van ontvangst niet geschikt lijken voor bemiddeling, dan wordt de klacht – nadat deze is besproken met de stafjurist en al dan niet is aangevuld- doorgezonden naar de advocaat.

### **3. Reactie van de advocaat in de klachtprocedure**

- a.** De advocaat krijgt een afschrift van de klachtbrief en een exemplaar van het klachtreglement. De advocaat wordt geacht binnen een termijn van 3 weken op de klacht te reageren.
- b.** De advocaat dient in zijn reactie in elk geval in te gaan op
  - i. De casus waarop de klacht betrekking heeft;
  - ii. Ieder afzonderlijk klachtonderdeel, bij voorkeur concreet, puntsgewijs en met verwijzing naar eventuele bijlagen;
  - iii. Eventuele mogelijkheden om bemiddelend tot een oplossing te komen
  - iv. De eigen visie op de klacht
- c.** Bijlagen dienen te zijn voorzien van een inventarislijst, ook indien het aantal bijlagen gering is.
- d.** De reactie, de inventarislijst en de bijbehorende bijlagen dienen in tweevoud per post te worden aangeleverd.
- e.** De ontvangst van het antwoord wordt aan de advocaat bevestigd en een exemplaar van het antwoord zal worden toegezonden aan de klager.
- f.** Indien naar aanleiding van het antwoord de klacht zich lijkt te lenen voor bemiddeling, zal eerst worden geprobeerd het geschil op die wijze op te lossen. Mocht de bemiddeling niet slagen of is daarvoor geen ruimte, dan wordt beoordeeld of een tweede schriftelijke ronde kan bijdragen aan het onderzoek.

#### **4. Replik en dupliek**

- a.** De Deken kan besluiten dat een tweede schriftelijke ronde kan bijdragen aan een goede klachtbehandeling. In dat geval zal de klager worden toegestaan te reageren op het antwoord van de advocaat.
- b.** De repliek heeft ten doel te reageren op het antwoord van de advocaat en om indien nodig de klacht nader toe te lichten. Herhaling dient zoveel mogelijk te worden vermeden.
- c.** De repliek dient te worden ingediend binnen drie weken nadat daarom is verzocht. Het is wenselijk dat de reactie in tweevoud worden aangeleverd. Indien het noodzakelijk is nog bijlagen bij te sluiten, dan is het wenselijk deze te voorzien van een inventarislijst en verwijzingen naar de bijlagen op te nemen in de repliek.
- d.** De ontvangst van de repliek wordt aan de klager bevestigd en een exemplaar van de repliek zal worden toegezonden aan de advocaat. Deze wordt steeds in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van drie weken te dupliceren.

#### **5. Einde instructiefase**

- a.** De ontvangst van de dupliek wordt aan de advocaat bevestigd en een exemplaar van de dupliek zal worden toegezonden aan de klager.
- b.** Met toezending van de dupliek eindigt de instructiefase van de klacht en kunnen klager en advocaat geen stukken meer inzenden. Doen zij dat toch, dan zal per individueel geval worden bekeken wat met deze aanvullende informatie zal gebeuren. De Deken behoudt zich het recht voor de stukken ongelezen te retourneren. Wordt de informatie wel toegevoegd aan het dossier, dan krijgt de andere partij altijd de gelegenheid om te reageren. Hiervoor dient de instructiefase te worden heropend, hetgeen zal leiden tot vertraging in de afhandeling van de klacht.

#### **6. Dekenstandpunt**

- a.** De stafjurist draagt er zorg voor dat het dossier na het sluiten van de instructiefase zo spoedig mogelijk aan de Deken ter hand wordt gesteld zodat deze het onderzoek kan afsluiten.
- b.** De Deken sluit het onderzoek naar de klacht af met een schriftelijk standpunt. In het standpunt omschrijft de Deken de standpunten van klager en advocaat en laat zich uit over de haalbaarheid van de klacht bij de tuchtrechter. Daarbij is het volgende van belang
  - i.** De Deken geeft geen oordeel, maar een advies over de klacht
  - ii.** De Deken is niet bevoegd een maatregel op te leggen. Dit is voorbehouden aan de tuchtrechter.
  - iii.** De Deken, noch de tuchtrechter is bevoegd te oordelen over declaratiegeschillen, maar waakt slechts tegen excessief declareren.

- iv. De Deken, noch de tuchtrechter is bevoegd zich uit te laten over schadevorderingen of aansprakelijkheidskwesties.
- v. De Deken, noch de tuchtrechter geeft een juridisch inhoudelijk oordeel over een geschil.

## **7. Termijnen en uitstel**

- a. De in dit reglement genoemde termijnen dienen in beginsel te worden nageleefd. In bijzondere gevallen kan het nodig zijn om toch uitstel te verzoeken. Drukte in de praktijk van de advocaat is in beginsel geen reden voor uitstel.
- b. Een verzoek om uitstel kan slechts schriftelijk (per post of fax) worden ingediend en dient steeds uiterlijk 3 werkdagen voor het verstrijken van de termijn te zijn ontvangen op het Bureau van de Orde. Alleen op die manier kan tijdig op het verzoek om uitstel worden beslist.
- c. Beslissingen op een verzoek om uitstel worden schriftelijk bevestigd met een afschrift aan de andere partij.

## **8. Tenslotte**

- a. De Deken kan als hem dat geboden lijkt, van bovenstaande procedure afwijken.
- b. In het geval de klager en/of de beklaagde het niet eens zijn met het standpunt van de Deken, kunnen zij om doorzending van het dossier naar de Raad van Discipline vragen. De Raad van Discipline zal dan oordelen over de klacht en waar nodig een maatregel opleggen. De Raad is niet gebonden aan het standpunt van de Deken.
- c. Voor informatie over de procedure en werkwijze van de Raad van Discipline wordt verwezen naar [www.raadvandiscipline.nl](http://www.raadvandiscipline.nl).

Breda, oktober 2011